

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEPUASAN BIDAN
PRAKTEK MANDIRI ERA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI KOTA
SEMARANG**

Maynisa Puspita Kusuma. W*), Ayun Sariatmi **), Putri Asmita Wigati **)

*)Mahasiswa Peminatan AKK Kesehatan Masyarakat, FKM UNDIP Semarang

**)Dosen Peminatan AKK Kesehatan Masyarakat, FKM UNDIP Semarang

Email : mynisaa@gmail.com

Abstract :

BPJS Kesehatan have to maintain quality control and cost control. Therefore, the performance of primary health care provider has to be comply with medical procedure which in theoritical, it stated that individual performances were affected by individual job satisfactions. There were any complaints about responsibility and right among private midwives who already made connection with family doctor. Therefore, the research about the satisfication of private midwives is important to determine factors related of the satisfication of private midwives in the era of national health insurance in Semarang. The method of this research was using Explanatory Research with Cross Sectional approach. The population in this research was 88 peoples with 62 peoples as sample research. The analysis of the data was using univariate and bivariate analysis with Rank Spearman Test. The results of the univariate analysis on job satisfaction percentage of dissatisfied 80.6% and statisfied is 19.4% . Responsibility the percentage of the low responsibility is 46.8% but the high responsibility is 53.2% . The percentage of assessment the substitutionof claim tariff which not timely 74.2% and 25.8% on-time ratings. The bad relationship between personal family doctor and private midwife 40.3% but good relationship 59.7%. Assessment of bad proceduresis 40.3%, 59.7% good procedure. Results showed that there were relationship between responsibility (p-value 0,000), the substitution of claim tariff by BPJS that usual based on ontime aspect (p-value 0,003), the relationship between individual with family doctor connection and among midwives(p-value 0,000), and the administration prosedure according to claim changing in BPJS(p-value 0,041) with job satisfication of private midwives in the ere of national health insurance in Semarang so that efforts should be made to improve the satisfaction of private midwives according the rules.

Keywords : Job Satisfication, Private Midwives in Semarang, Rank Spearman Test

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 setiap orang berhak atas jaminan sosial untuk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup layak dan meningkatkan martabatnya menuju masyarakat Indonesia yang sejahtera, adil, dan makmur.

Untuk mencapai tujuan tersebut maka negara memberikan jaminan sosial yang menyeluruh dengan mengembangkan Sistem Jaminan Sosial Nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.⁽¹⁾ Untuk mewujudkan tujuan Sistem Jaminan Sosial Nasional tersebut, dibentuklah

penyelenggara yang berbentuk badan hukum disebut Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS.⁽²⁾

Dalam penyelenggaraan Sistem Jaminan Kesehatan Nasional tersebut maka perlu adanya penyelenggara pelayanan kesehatan yang meliputi semua fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan harus menyelenggarakan pelayanan kesehatan komprehensif yaitu pelayanan kesehatan yang promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, pelayanan kesehatan darurat medis, dan pelayanan penunjang yang meliputi pemeriksaan laboratorium sederhana dan pelayanan kefarmasian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta pelayanan kebidanan dan neonatal.⁽³⁾

Berdasarkan laporan tahunan Bidang Kesehatan Keluarga Tahun 2015 Dinas Kesehatan Kota Semarang, angka kematian ibu di Kota Semarang pada tahun 2015 yaitu 128,05/100.000 kelahiran hidup. Angka kematian ibu tersebut mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2014 sebesar 125,25/100.000 kelahiran hidup dan pada tahun 2013 sebesar 107,95/100.000 kelahiran hidup. Peringkat kematian ibu di Kota Semarang juga mengalami kenaikan yaitu dari peringkat 7 pada tahun

2014 menjadi peringkat 2 di tahun 2015 se Jawa Tengah.⁽⁴⁾

Terkait dengan kondisi diatas, pelayanan kebidanan dan neonatal diberikan dalam pelayanan kesehatan BPJS karena merupakan salah satu upaya untuk menjamin dan melindungi proses kehamilan, persalinan, pasca persalinan, penanganan pendarahan pasca keguguran dan pelayanan KB pasca salin serta komplikasi yang terkait dengan kehamilan, persalinan, nifas dan KB pasca salin. Cakupan pelayanan yang diberikan yaitu pelayanan pemeriksaan kehamilan atau *antenatal care* (ANC), persalinan, pemeriksaan bayi baru lahir, pemeriksaan pasca persalinan atau *postnatal care* (PNC), serta pelayanan KB.⁽⁵⁾

Dalam pengawasannya, BPJS Kesehatan menyelenggarakan kendali mutu dan kendali biaya. Kendali mutu dan kendali biaya dilakukan melalui pemenuhan standar mutu fasilitas kesehatan, pemenuhan standar proses pelayanan kesehatan, serta pemantauan terhadap iuran kesehatan peserta apakah sudah memenuhi aturan atau belum.⁽⁶⁾ Oleh karena itu kinerja para penyedia pelayanan kesehatan tingkat pertama juga sangat dituntut untuk sesuai dengan prosedur medik.

Menurut Muclas bahwa kinerja organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu, sementara kinerja individu dipengaruhi oleh kepuasan kerja individu, sehingga kepuasan kerja bidan secara individu besar

pengaruhnya terhadap kinerja pada fasilitas tingkat pertama. Kinerja bidan akan tinggi apabila pada saat melakukan pekerjaannya bidan merasa nyaman. Rasa nyaman ini didapat apabila bidan memperoleh kepuasan kerja.⁽⁷⁾

Dari studi pendahuluan oleh peneliti dengan tiga Bidan Praktek Mandiri yang sudah menjalin jejaring dengan dokter keluarga di Kota Semarang melalui wawancara mendalam tentang tugas atau kewajiban didapatkan hasil adanya keluhan mengenai pelayanan yang diberikan kepada pasien BPJS yang dinilai banyak namun dianggap satu rangkaian. Informasi lain yang didapatkan yaitu adanya kendala dalam penggantian klaim oleh Bidan Praktik Mandiri dikarenakan pasien yang tidak patuh terkait pembayaran BPJS. Selain dari masalah pasien, adanya keterlambatan penggantian klaim oleh BPJS yang tidak sesuai dengan Perpres Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan dimana disampaikan BPJS wajib membayar Fasilitas Kesehatan atas pelayanan yang diberikan kepada Peserta paling lambat 15 hari sejak dokumen klaim diterima lengkap. Informasi lainnya adalah Bidan Praktek Mandiri sering merasa kebingungan dengan prosedur penggantian klaim karena kurang pahamnya bidan mengenai pengajuan klaim. Selain masalah-masalah yang disebutkan diatas, berdasarkan data jumlah Bidan Praktik Mandiri yang sudah menjalin jejaring dengan dokter keluarga

pada bulan April dibandingkan dengan bulan Juni mengalami penurunan yaitu pada bulan April sejumlah 94 Bidan Praktik Mandiri yang telah menjalin jejaring dengan dokter keluarga, sedangkan pada bulan Juli sejumlah 88 Bidan Praktik Mandiri yang telah menjalin jejaring dengan dokter keluarga. Seperti yang kita ketahui program Jaminan Kesehatan Nasional sudah berjalan kurang lebih dua tahun, menurunnya jumlah Bidan Praktek Mandiri yang menjalin kerjasama dengan BPJS sebagai penyedia pelayanan kesehatan merupakan hal yang dipertanyakan.

Melihat kondisi kondisi diatas maka dirasa adanya keluhan Bidan Praktek Mandiri terkait kewajiban dan hak pada Bidan Praktek Mandiri, serta belum pernah diadakan penelitian mengenai kepuasan Bidan Praktek Mandiri yang telah menjalin jejaring dengan dokter keluarga. maka peneliti ingin meneliti lebih dalam mengenai faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan Bidan Praktek Mandiri era Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Semarang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research* melalui pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel adalah *total sampling*. Sampel berjumlah 62 Bidan Praktek Mandiri.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah

Tanggung jawab, penggantian tarif klaim oleh BPJS yang wajar dari segi ketepatan waktu, hubungan antar pribadi dengan dokter keluarga jejaring dan sesama bidan, prosedur administrasi terkait penggantian klaim BPJS dan kepuasan Bidan Praktek Mandiri. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji korelasi Rank Spearman karena semua variabel berdistribusi tidak normal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Variabel Penelitian

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja kerja Bidan Praktek Mandiri Era Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Semarang

Kepuasan Kerja	f	%
Kurang Puas	50	80.6
Puas	12	19.4
Jumlah	62	100.0

Tabel 1 menunjukkan ternyata responden yang mempersepsikan kurang puas lebih banyak daripada yang mempersepsikan puas.

Tabel 2 Distribusi Tanggung Jawab Bidan Praktek Mandiri Era Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Semarang

Tanggung Jawab	f	%
Rendah	29	46.8
Tinggi	33	53.2
Jumlah	62	100.0

Tabel 2 menunjukkan responden yang memiliki tanggung jawab tinggi memiliki persentase lebih tinggi dibandingkan dengan responden yang memiliki tanggung jawab rendah.

Tabel 3 Distribusi Penggantian Tarif Klaim oleh BPJS yang

Wajar dari Segi Ketepatan Waktu

Penggantian Klaim	f	%
Tidak Tepat Waktu	46	74.2
Tepat Waktu	16	25.8
Jumlah	62	100,0

Tabel 3 menunjukkan, penilaian responden mengenai penggantian klaim yang tidak tepat waktu lebih banyak dibandingkan dengan penggantian klaim yang tepat waktu.

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Hubungan antar Pribadi dengan Dokter Keluarga Jejaring dan Sesama Bidan

Hubungan Antar Pribadi	f	%
Kurang Baik	25	40.3
Baik	37	59.7
Jumlah	62	100,00

Tabel 4 menunjukkan jumlah responden yang merasa adanya hubungan baik memiliki persentase lebih tinggi dibandingkan dengan jumlah responden yang merasa adanya hubungan kurang baik.

Tabel 5 Distribusi Prosedur Administrasi Terkait Penggantian Klaim BPJS

Prosedur Administrasi	f	%
Kurang Baik	25	40.3
Baik	37	59.7
Jumlah	62	100,0

Tabel 5 menunjukkan responden yang menilai prosedur administrasi terkait penggantian klaim BPJS baik lebih banyak daripada responden yang menilai prosedur penggantian klaim BPJS yang kurang baik.

2. Analisis Hubungan Variabel Bebas dengan Terikat

- a. Hubungan antara Tanggung Jawab dengan Kepuasan Kerja Bidan Praktek Mandiri Era Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Semarang

Hasil uji statistik dengan menunjukkan p value 0,000 maka ada hubungan bermakna tanggung jawab dengan kepuasan kerja Bidan Praktek Mandiri Era Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Semarang. Kekuatan hubungannya sedang, dibuktikan dengan koefisien korelasinya 0,462.

Kecenderungan jawaban pada ketidakpuasan variabel tanggung jawab yaitu mengenai aspek pelayanan ANC sebanyak 4 kali, pembuatan pelaporan pelayanan pasien BPJS untuk puskesmas menunggu untuk diminta terlebih dahulu oleh pihak puskesmas, pelayanan KF1 dan KF2 yang berbeda waktu, pelayanan KN3 yang dilakukan pada saat bayi kurang sehat saja, serta dalam pelayanan KF3 yang tidak dilakukan karena ibu sudah sehat.

Penelitian ini mendukung hasil penelitian Affandi (2002) yang menyimpulkan bahwa iklim organisasi salah satunya adalah tanggung jawab, mempunyai pengaruh positif terhadap yang signifikan terhadap kepuasan kerja, komitmen kerja dan kinerja pegawai.⁽⁸⁾

- b. Hubungan antara Penggantian Klaim yang

Wajar dari Segi Ketepatan Waktu dengan Kepuasan Kerja

Pada analisis statistika menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh p value 0,003 sehingga dapat disimpulkan adanya hubungan bermakna penggantian klaim yang wajar dari segi ketepatan waktu dengan kepuasan kerja Bidan Praktek Mandiri Era Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Semarang dengan kekuatan hubungan lemah, dibuktikan dengan koefisien korelasinya 0,377.

Kecenderung pada ketidakpuasan variabel yaitu mengenai penggantian tarif klaim yang diberikan tidak rutin setiap bulannya dan aspek pengajuan klaim yang melebihi 15 hari dari pengajuan, pasien BPJS yang tidak sesuai dengan harga pasar, penggantian tarif klaim persalinan normal pasien BPJS yang tidak sesuai dengan harga pasar, penggantian tarif klaim PNC pasien BPJS yang tidak sesuai dengan harga pasar, penggantian tarif klaim KB pasien BPJS tidak sesuai dengan harga pasar.

Hasil penelitian mengenai hubungan penggantian klaim yang wajar dari segi ketepatan waktu dengan kepuasan kerja ini konsisten dengan penelitian Putranto (2012) yang menganalisis pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja bahwa kompensasi mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja karyawan.⁽⁹⁾

c. Hubungan antara Hubungan Antar Pribadi dengan Kepuasan Kerja

Pada analisis statistika menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* didapatkan *p value* 0,000 maka ada hubungan bermakna hubungan antar pribadi dengan dokter keluarga jejaring dan sesama bidan dengan kepuasan kerja Bidan Praktek Mandiri Era Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Semarang dengan kekuatan hubungan sedang, dibuktikan dengan nilai koefisien korelasinya 0,459.

Kecenderungan ketidakpuasan nya yaitu mengenai dokter keluarga jejaring yang jarang menghubungi Bidan Praktek Mandiri, mengenai tidak adanya respon baik saat Bidan Praktek Mandiri menghubungi dokter keluarga jejaring, perbedaan persepsi Bidan Praktek Mandiri dengan dokter keluarga jejaring, dan dokter keluarga jejaring tidak memotivasi pekerjaan Bidan Praktek Mandiri.

Hasil penelitian mengenai hubungan antara hubungan antar pribadi dengan dokter keluarga dan sesama bidan dengan kepuasan kerja ini mendukung pernyataan dari Gilmer mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja diantaranya adalah aspek sosial dalam pekerjaan dan komunikasi⁽¹⁰⁾

d. Hubungan Antara Prosedur Administrasi Terkait Penggantian Klaim BPJS dengan Kepuasan Kepuasan Kerja Bidan Praktek Mandiri Era Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Semarang

Pada analisis statistika menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* diperoleh *p value* 0, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara prosedur administrasi terkait penggantian klaim BPJS dengan kepuasan kepuasan kerja Bidan Praktek Mandiri Era Jaminan Kesehatan Nasional di Kota Semarang dengan kekuatan hubungan lemah, dibuktikan dengan koefisien korelasinya 0,260.

Kecenderungan ketidakpuasan variabel prosedur administrasi terkait penggantian klaim BPJS mengenai tidak adanya atau kurangnya sosialisasi mengenai peraturan kelengkapan berkas untuk penggantian klaim, tidak adanya teguran mengenai kelengkapan berkas penggantian klaim, tidak disediakannya berkas klaim oleh BPJS, dan sukar dilakukannya pengisian kelengkapan berkas klaim karena banyak yang harus dipenuhi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Dian Mardiono (2014) mengatakan disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.⁽¹¹⁾

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

- a. Sebagian besar Bidan Praktek Mandiri (56,5%) berusia antara 41-50 tahun.
- b. Responden yang mempersepsikan kurang puas (80,6%) lebih banyak daripada yang mempersepsikan puas (19,4%).
- c. Presentase responden yang memiliki tanggung jawab tinggi (53,2%) lebih tinggi daripada yang memiliki tanggung jawab rendah (46,8%).
- d. Responden yang menilai penggantian klaim tidak tepat waktu lebih tinggi presentasinya (74,2%) daripada yang menilai penggantian klaim tepat waktu (25,8%).
- e. Responden yang merasa adanya hubungan baik dengan dokter keluarga jejaring dan dengan sesama bidan (59,7%) lebih banyak daripada yang merasa adanya hubungan kurang baik dengan dokter keluarga jejaring dan dengan sesama bidan (40,3%).
- f. Presentase responden yang menilai prosedur administrasi terkait penggantian klaim BPJS baik (59,7%) lebih tinggi daripada responden yang menilai kurang baik (40,3%).
- g. Ada hubungan antara persepsi tanggung jawab dengan kepuasan kerja dimana kekuatan hubungan sedang.
- h. Ada hubungan antara penggantian klaim yang wajar dari segi ketepatan waktu dengan kepuasan

kerja dengan hubungannya lemah.

- i. Ada hubungan antara hubungan antar pribadi dengan kepuasan kerja dimana kekuatan hubungan sedang.
- j. Ada hubungan antara prosedur administrasi terkait penggantian klaim BPJS dengan kepuasan kepuasan kerja yang memiliki hubungannya lemah

2. Saran

- a. Bagi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)
 - 1) Mengoptimalkan acara gathering satu periode sekali yang diadakan untuk Bidan Praktek Mandiri sosialisasi kebijakan.
 - 2) Meningkatkan kepercayaan Bidan Praktek Mandiri terhadap sistem pembayaran BPJS]
 - 3) Supervisi kualitas pelayanan yang diberikan Bidan Praktek Mandiri.
 - 4) Sistem penggantian klaim pelayanan ANC dapat diajukan setiap kunjungannya tidak dengan sistem minimal 4 kali dan harus satu rangkaian.
 - 5) Sosialisasi kepada Bidan Praktek Mandiri mengenai adanya kebijakan jaminan ketersediaan alat dan obat kontrasepsi oleh BKKBN.
 - 6) Penggantian sistem dalam hal pelayanan Bidan Praktek Mandiri harus melalui dokter

keluarga jejaringnya, namun untuk penggantian klaim dan pemberkasannya Bidan Praktek Mandiri untuk langsung berhubungan dengan BPJS.

- 7) Pemberlakuan peraturan pengajuan klaim dari Bidan Praktek Mandiri untuk diajukan setiap bulan sekali dengan batasan waktu.

d. Bagi Peneliti

- 1) Dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui faktor motivasi yang berhubungan dengan kepuasan kerja Bidan Praktek Mandiri secara kualitatif.
- 2) Dilanjutkan dengan melakukan uji pengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

- b. Bagi Dinas Kesehatan Kota Semarang
 - 1) Pembinaan seluruh kepala puskesmas di Kota Semarang terkait pelaporan pelayanan pasien BPJS dari Bidan Praktek Mandiri untuk Puskesmas.
 - 2) Pelaporan pelayanan pasien BPJS dari Bidan Praktek Mandiri untuk Puskesmas sebaiknya dilakukan komputerisasi.
 - 3) Rapat koordinasi dengan BPJS, Bidan Praktek Mandiri serta mendatangkan IBI membahas kebijakan era Jaminan Kesehatan Nasional terutama mengenai kebidanan dan neonatal.
- c. Bagi Bidan Praktek Mandiri
 - 1) Peningkatan kualitas pelayanan oleh Bidan Praktek Mandiri pada setiap pelayanan yang dicover oleh BPJS
 - 2) Tetap menjalin komunikasi yang aktif dan positif dengan dokter keluarga
- d. Bagi Peneliti
 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional.
 4. Laporan Tahunan Bidang Kesehatan Keluarga Tahun 2015 Dinas Kesehatan Kota Semarang.
 5. Sosial BPJ. Panduan Praktis Pelayanan Kebidanan dan Neonatal. BPJS Kesehatan;
 6. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 938/Menkes/Sk/VIII/2007 Tentang Standar Asuhan Kebidanan.
 7. Muclas M. Perilaku Organisasi Edisi II. Yogyakarta: UGM; 1997.
 8. Affandi. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen dan Kinerja Pegawai Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Universitas Diponegoro Semarang; 2002.

9. Putranto DI. Pengaruh Komunikasi Internal, Kompensasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. 71 Kimia Farma Plant Semarang. Diponegoro J Soc Polit. 2012;1–9.
10. As'ad M. Psikologi Industri: Seri Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: Liberty; 2003.
11. Dian Mardiono. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. 2014;

